

تأثير ادارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالتطبيق على مستشفى شرق جدة في
المملكة العربية السعودية في مدينة جدة "دراسة حالة"

اسم الطالبة:

أشواق عبده ناجي

2021205294

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:	1.1
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
1.2. مشكلة الدراسة	4
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	4
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	4
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
1.3. أهمية الدراسة	4
1.3.1. على المستوى النظري:	4
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	5
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
1.4. أسئلة الدراسة	5
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
1.5. أهداف الدراسة	5
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
1.6. فرضيات الدراسة	5
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
1.7. نموذج الدراسة	5
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
1.8. منهجية الدراسة	5
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
1.9. الدراسة الميدانية	5
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
1.10. مخطط المشروع المقترح	5
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
2. الفصل الثاني : الدراسات السابقة	2
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	

طأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

2.1. المقدمة:	2.1
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
2.2. المتغير المستقل	2.2
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
2.3. المتغير التابع	2.3
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	2.4
خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.	

2.5. الخاتمة.....خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

قائمة المراجع.....6

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1.1 مقدمة

يشهد العالم اليوم مجموعة من التغيرات السريعة والتحولات الكبيرة في شتى مجالات الحياة، الأمر الذي أصبح يتطلب التكيف مع هذه التغيرات المتلاحقة والمستمرة، والتي تعد من أبرز التحديات التي تواجه المجتمعات الإنسانية في القرن الحادي والعشرين، وفي ظل تلك التغيرات يبرز دور المؤسسات التربوية وأهميتها في مواكبة هذه التحولات المتسارعة من خلال التعاطي مع المستجدات بما يضمن بقائها واستمرارها، حيث لم تعد الأساليب التربوية التقليدية قادرة على التأقلم مع التحولات الحالية، وهذا ما يعني أن التغيير بات أمراً واقعاً وضرورة ملحة، تسعى من خلاله المؤسسات التربوية في مواكبة المستجدات والانفتاح عليها وفق منهجية علمية واضحة.

التطورات الحديثة في التربية أصبحت تتجه إلى إعطاء المدارس مزيد من الأدوار والاستقلالية للقيام بالدور التربوي المطلوب، وذلك بهدف تطوير عمليتي التعليم والتعلم، الذي ينعكس على تطوير الأداء التعليمي من خلال تبني البرامج التطويرية، التي تساهم في تحسين عملية التعلم، وإلا يصبح دور المدرسة قاصراً فقط على مجرد تنفيذ التعليمات الإدارية العليا (العاجز ونشوان، ٢٠٠٥).

حيث تعد إدارة الجودة الشاملة من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، التي ظهرت كنتيجة للمنافسة العالمية، بحيث تهدف إلى تحسين وتطوير الأداء بشكل مستمر، ونظراً للنجاح الذي حققه هذا الاتجاه الإداري، بدأ الاهتمام باستخدامه في مختلف المجالات، وأوجد مبرراً ورغبة في تطبيقه بالمؤسسات التعليمية بالعديد من الدول (الكناني، ٢٠١٣).

ويعتبر نجاح الإدارة مرتبط بالكفاءة الإنتاجية، لذلك ظهرت إدارة الجودة الشاملة؛ لتحقيق رفع الإنتاجية واستمرارية الجودة وأصبحت إدارة الجودة الشاملة استراتيجية متكاملة، لتطوير المؤسسات الإنتاجية والخدمية ومنها المؤسسات التعليمية، فلذا تركز على أداء العمل بطريقة صحيحة، وبأسلوب نموذجي ومثالي يتجنب الإسراف بالموارد، ويقلل كذلك المنازعات بين العاملين بالمؤسسة، ويرضي المستفيدين، ويدعم عملية الابتكار والتجديد، الخطيب (١٤٢٨ هـ).

وكما يرى السلوم، (٢٠٠٥) على أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة بشكل جيد، يؤدي إلى تحسين أداء العاملين، وكذلك ينعكس على التحسين في أداء المؤسسة التعليمية؛ لأن إدارة الجودة الشاملة تعمل على منع الأخطاء، وبالتالي تحسن في أداء العاملين، مما يؤدي إلى ارتفاع الروح المعنوية لديهم، من خلال إحساسهم بالمشاركة في اتخاذ القرارات التي تسعى في تطوير العمل.

لذا يسعى التربويون من خلال تطبيق الجودة الشاملة إلى إحداث تطوير في العمل المدرسي، بما يتناسب مع المستجدات التربوية والتعليمية والإدارية، ويواكب المساعي التي تسعى لتحقيق التميز، في جميع العمليات التي تنشدها المؤسسة التعليمية في تحقيق أهدافها (الأسطل، ٢٠١٣).

والإدري الفعال، هو الذي يستخدم مهاراته وخبراته في تطبيق الأساليب العلمية الحديثة للإدارة، بحيث تتناسب مع طبيعة العمل الإداري الذي يمارسه، والذي يتمثل في اتخاذ القرارات وتحمل المسؤوليات، ولذلك فإن ضعف القيادة الإدارية ، سيؤدي إلى انخفاض كفاءة العمل الإداري (أبو الوفا & حسين، ٢٠٠٠).

وفي ضوء ذلك فإن إدارة وقيادة الجودة، تشكل عنصراً مهماً في تطبيق الجودة الشاملة بالمنظمات التعليمية، فالقيادة التربوية تتخذ شكلاً جديداً في إطار مفاهيم إدارة الجودة الشاملة، بحيث تعمل على استشارة مجهود العاملين، وتحفيز قدراتهم من أجل تحقيق الجودة الشاملة (أمين، وبربري، ٢٠١١) وأجمعت العديد من الدراسات كدراسة (الغدير ٢٠١٠)، ودراسة (البلاغ، ١٤٢٨)، ودراسة (الهمشي، ٢٠٠٨)، بأهمية تنمية ثقافة الجودة الشاملة داخل المؤسسات التعليمية، ويستنتج المؤلف أن هذا يؤثر على تحسين الأداء في التعليم، ويزيد من تحقيق التميز، وتعزيز قيمتها التنافسية بين مؤسسات التعليم ، وتحقيق الكفاءة والفاعلية. و ازدادت أهمية الجودة بشكل عامة في ظل التنافس القوي والحاد بين القطاع الحكومي والخاص في مجال الانتاج والخدمة والرقابة و بصفة خاصة في تلك المؤسسات التي لا تهدف لتحقيق الربح الغير ربحية من وراء نشاطها، في ظل تعدد و تنوع الأساليب والطرق المستخدمة و المستعان بها في تحسين الجودة، ومن بين هذه الأساليب يعتبر نظام إدارة الجودة (QMS) هو الأكثر إنتشاراً.

1.2. مشكلة البحث

في ظل التنافسية المتزايدة وسعي المنظمات لتحقيق مستويات عالية من الجودة والإنتاجية، يبرز دور إدارة الجودة الشاملة (TQM) كنهج استراتيجي يهدف إلى تحسين جميع جوانب العمل داخل المؤسسة. على الرغم من الدراسات العديدة التي تناولت إدارة الجودة الشاملة، لا يزال هناك نقص في الأبحاث التي تستكشف بشكل شامل تأثير هذا النهج على أداء العاملين. لذلك، تبرز الحاجة إلى دراسة معمقة لفهم كيفية تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين، من حيث الكفاءة، والرضا الوظيفي، والتطوير المهني، والتعاون بين الفرق، والتأثيرات النفسية والاجتماعية.

وتهدف هذه الدراسة إلى سد الفجوات النظرية والتطبيقية من خلال تحليل شامل لتأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين، مما يمكن المنظمات من تحسين استراتيجياتها في تطبيق هذا النهج وتعزيز الأداء الوظيفي على جميع المستويات.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

هناك نقص في الدراسات التي تستكشف كيف يمكن للمتغيرات الديموغرافية مثل العمر، والجنس، والخبرة الوظيفية أن تؤثر على كيفية استجابة العاملين لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وغالبية الأبحاث تركز على بيانات ثقافية محددة، مما يترك فجوة في فهم كيفية تأثير العوامل الثقافية المتنوعة على فعالية إدارة الجودة الشاملة وأدائها. هناك تركيز كبير على المؤشرات الكمية لأداء العاملين، بينما يوجد نقص في الدراسات التي تتناول الجوانب النوعية مثل الرضا الوظيفي، والروح المعنوية، والتفاعل الاجتماعي بين العاملين، وغالبية الدراسات تتناول تأثير إدارة الجودة الشاملة على المدى القصير، مما يترك فجوة في معرفة التأثيرات طويلة المدى لتطبيق TQM على أداء العاملين.

استكشاف هذه الفجوات يمكن أن يساهم في تطوير إطار نظري أكثر شمولاً لفهم تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين وتحقيق تطبيق أفضل لهذه المبادئ في مختلف البيئات التنظيمية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على الصعيد العملي تواجه المنظمات تحديات متعددة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين ومن ذلك الفجوات التطبيقية التي تواجه تنفيذ إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المنظمات متعددة وتؤثر بشكل مباشر على فعالية تطبيقها. إليك بعض الفجوات الرئيسية

نقص الفهم والإدراك قد لا يكون لدى العاملين أو حتى بعض المديرين فهم كافٍ لمبادئ وأهداف إدارة الجودة الشاملة. وغياب الالتزام من القيادة العليا وعدم دعم القيادة العليا قد يؤدي إلى تقليل أهمية الجودة في جميع مستويات المنظمة.

و هناك مقاومة التغيير يمكن أن يواجه العاملون مقاومة لتغيير الأساليب القديمة واعتناق ممارسات جديدة. و قلة الموارد و عدم توفير الموارد اللازمة مثل الوقت، المال، والتكنولوجيا يمكن أن يعيق تنفيذ برامج الجودة.

و يمكن أن يؤدي ضعف التواصل بين الأقسام والإدارات إلى عدم التنسيق وفهم متطلبات الجودة

و ثقافة المنظمة التي لا تشجع على الجودة والتحسين المستمر يمكن أن تكون عائقاً كبيراً.

بتحديد ومعالجة هذه الفجوات، يمكن تحسين تنفيذ إدارة الجودة الشاملة، مما يؤدي إلى تعزيز أداء العاملين وزيادة الفعالية الإنتاجية للمنظمة.

ووفقاً لما سبق تهدف الدراسة الحالية الى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

"ماهو تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في مستشفى شرق المملكة العربية السعودية في جدة؟"

1.3. أهمية البحث

يساعد البحث في تحديد العوامل التي تساهم في تحسين أو تقليل أداء العاملين و يعزز البحث لكيفية تأثير الجودة على تحقيق أهداف المنظمة و يساعد البحث في فهم كيفية تأثير الجودة على جودة العمل والإنتاجية و يمكن للبحث أن يظهر كيف تؤدي إدارة الجودة الشاملة إلى تحسين تنافسية المنظمة، يمكن أن يؤدي إلى تحسينات شاملة في جميع جوانب العمل التنظيمي، مما يساهم في تحقيق النجاح المستدام للمنظمة.

1.3.1. الأهمية النظرية

لا تكون الإدارة العليا ملتزمة تماماً بتنفيذ مبادئ الجودة الشاملة، مما يؤثر سلباً على التبني الكامل لهذه المبادئ ويجب تأكيد الالتزام من الإدارة العليا وتقديم دعم مستمر لتحقيق الأهداف المرجوة، قد يواجه العاملون مقاومة للتغيير ورفض لتبني ممارسات جديدة، يجب تعزيز ثقافة التغيير الإيجابي وتقديم الدعم اللازم للعاملين لتقبل التغييرات.

1.3.2. الأهمية التطبيقية

الأهمية التطبيقية لتأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين تتجلى في عدة جوانب أساسية يمكن أن تؤثر بشكل مباشر وإيجابي على المنظمة. مثل تحسين الكفاءة والإنتاجية و تحفيز العاملين ورفع معنوياتهم وكذلك تحسين جودة المنتجات والخدمات وتعزيز التعاون والتواصل بين الأقسام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة بفعالية، يمكن للمنظمات أن تحقق تحسينات ملموسة في أداء العاملين وفي نتائج الأعمال بشكل عام، مما يساهم في تحقيق أهدافها الإستراتيجية على المدى الطويل.

قائمة المراجع:

العربية

- أبو الوفاء، جمال وحسين سلامة (٢٠٠٠). اتجاهات جديدة في الإدارة المدرسية، مصر، الإسكندرية دار المعرفة الجامعية.
- أمين، بربري محمد وعبد القادر بكيل. (٢٠١١). أسس تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية التعليمية ورقة عمل مقدمة لفعاليات الملتقى الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة.
- الأسطل، عيسى. (٢٠١٣) درجة ممارسة مديري المدارس الخاصة في محافظات غزة لإدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بالميزة التنافسية للمدرسة (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية. غزة.

- البلاع، فوزية بنت محمد بن صالح. (١٤٢٨هـ). إستراتيجية مقترحة للتغلب على معوقات تحقيق الجودة في التعليم العام السعودي في ضوء مبادئ الجودة
- الخطيب، محمد (١٤٢٨هـ). مدخل لتطبيق معايير ونظم الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية. ورقة عمل مقدمة إلى اللقاء السنوي الرابع عشر الجمعية السعودية
- السلوم، حمد إبراهيم. (٢٠٠٥). أحاديث عن التعليم أداء وجودة. لبنان: دار الوراق .
- العاجز، فؤاد ونشوان جميل (٢٠٠٥).
- الغدير، ريم بنت إبراهيم بن علي (٢٠١٠). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لدى مديرات المدارس الثانوية الحكومية للبنات بمنطقة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض.
- الكنانى، عايد كريم. (٢٠١٣). درجة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في كليات التربية الرياضية لمنطقة الفرات الأوسط كما يراها أعضاء هيئة التدريس المؤتمر العربي الدولي الثالث لضمان جودة التعليم العالي والمنعقد بجامعة الزيتونة، الأردن بتاريخ ٢ - ٢٠١٣/٤/٤ ، ص ٥٥٦-٥٦٨.
- الهمشي بدر راشد (٢٠٠٨) تصورات معلمي المدارس الثانوية في دولة الكويت لإمكانية تطبيق مبادئ ديمينغ في إدارة الجودة الشاملة في مدارسهم. (رسالة ماجستير غير منشورة جامعة عمان العربية للدراسات العليا).

1.4. أسئلة البحث الفرعية

- مالمقصود بإدارة الجودة الشاملة ؟ وماهي متطلباتها ؟
- مالمقصود بتقييم أداء العاملين ؟
- كيف تساهم إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في مستشفى شرق جدة ؟

1.5. أهداف البحث

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين وذلك من خلال الآتي:

إبراز أهمية كل من موضوع إدارة الجودة الشاملة وتقييم أداء العاملين في المؤسسات.
محاولة الربط بين النظري والتطبيقي.
إدراك العامل لإدارة الجودة الشاملة.

1.6. فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية H1:

لا يوجد تأثير لإدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين.

الفرضية الفرعية الأولى Ha:

لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لدعم ومساندة الإدارة العليا على أداء العاملين.

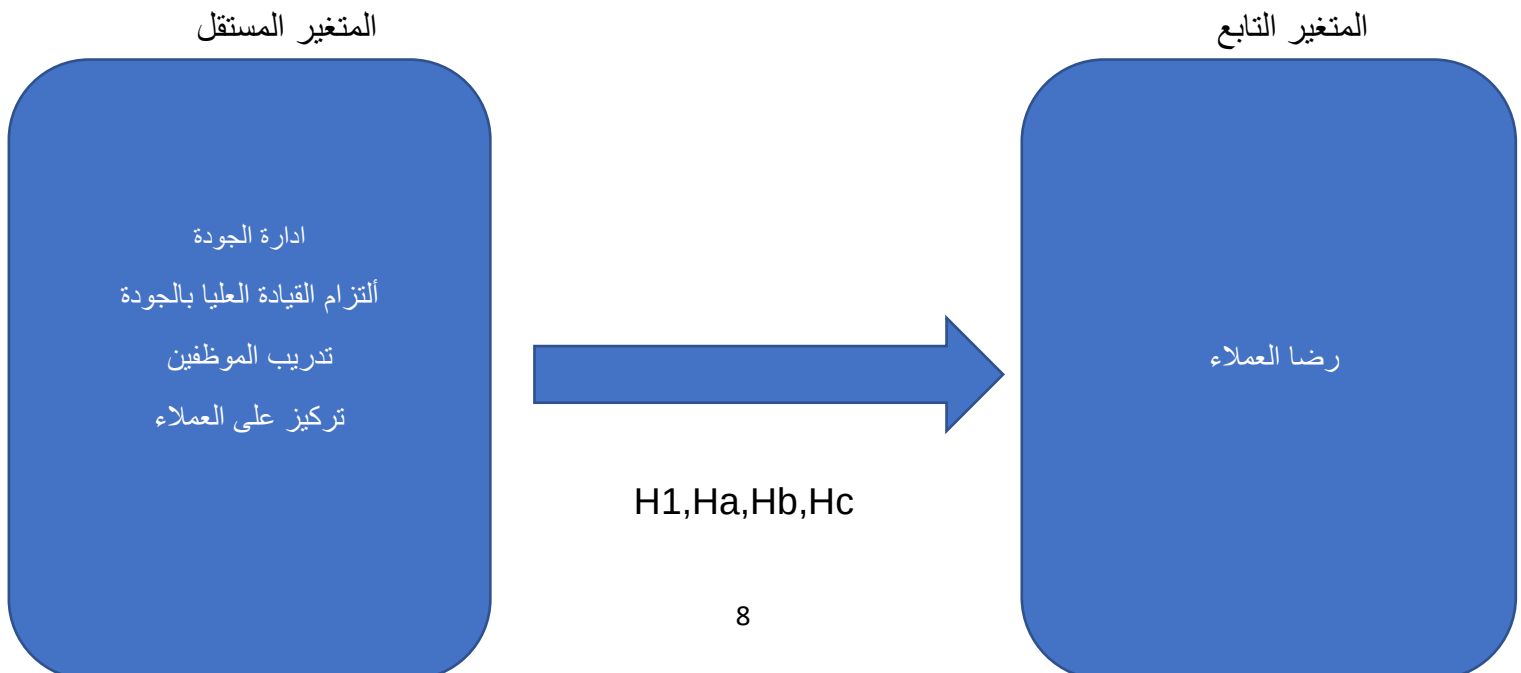
الفرضية الفرعية الثانية Hb:

لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتحسين المستمر على أداء العاملين.

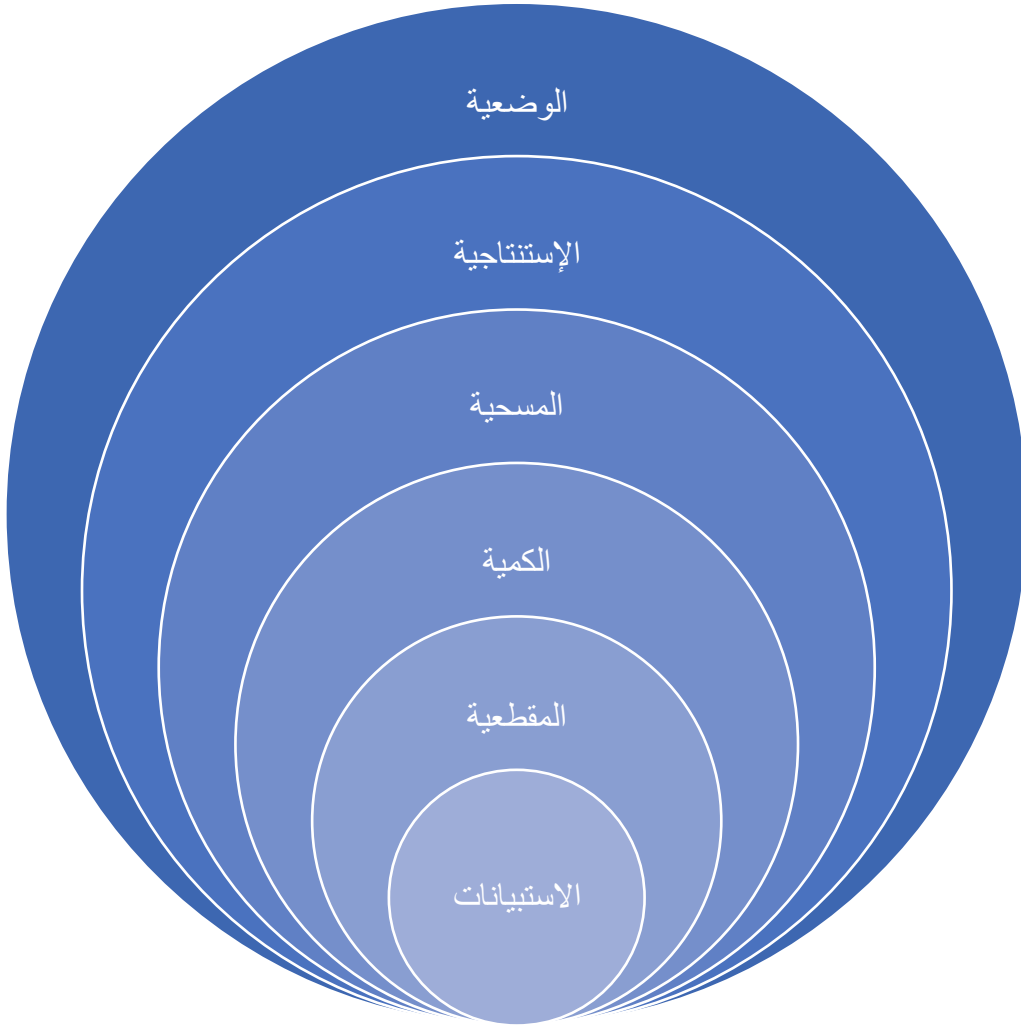
الفرضية الفرعية الثالثة Hc:

لا يوجد تأثير إيجابي لمشاركة العاملين على إجراءات الإدارة .

1.7. نموذج البحث



1.8. منهجية البحث



1.9. الدراسة الميدانية

يعد مستشفى شرق جدة العام من أقدم مستشفيات مدينة جدة التي تم تأسيسها قبل 17 عاما في عام 2005م، ويعد من أفضل وأهم المستشفيات في المملكة العربية السعودية. ويقع مستشفى شرق جدة العام طريق الملك عبدالله جدة في حي السليمانية.

أهداف مستشفى شرق جدة العام:

1- يضع المستشفى على عاتقه تقديم أفضل أنواع العلاجات للمرضى بأحدث تكنولوجيا.

يضع مستشفى شرق جدة العام ضمن استراتيجية عمل تحقيق مجموعة من الأهداف التي تسعى لتقديم أفضل الخدمات للحصول على أفضل النتائج، وهذه الأهداف

هي:

* توفير أحدث أجهزة التكنولوجيا التي تفوق توقعات مراجعي المستشفى من مرضى وزائرين لعلاج جميع أنواع الأمراض

* تقديم خدمات مميزة للمرضى من خلال الكوادر المستشفى الطبية ذوات الخبرة العالية، مع الحفاظ على أخلاقيات ومسؤوليات المهنة الطبية تجاه المجتمع

* يسعى مستشفى شرق جدة العام على أن يكون من الرواد في تقديم أفضل الخدمات الطبية في المملكة العربية السعودية والعالم بالكامل

* يتطلع مستشفى شرق جدة العام إلى تقديم أفضل الخدمات الطبية بقدر عال من السلامة والجودة والأمان

* يراعى المستشفى دائما اختيار أفضل الكوادر الطبية وأطقم التمريض ذوات الخبرة والكفاءة

* العالية لتكوين أفضل طاقم من مقدمي الخدمة

* الطبية والكوادر على مستوى المملكة العربية السعودية

* يتطلع المستشفى إلى إرضاء زائريه من خلال تقديم أفضل الخدمات الطبية بأسعار بسيطة منافسة لباقي المستشفيات في المملكة العربية السعودية

* يسعى مستشفى شرق جدة العام إلى أن يكون جزء أساسي من رواد الصناعة الطبية على مستوى العالم

1.10. هيكل المشروع

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج و الخاتمة